

# PERAN KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA PEGAWAI

M. Fikri Akbar, Neysa Amallia, and Ghoni Gozali

fikri.m.akbar@gmail.com

## ABSTRAK

Communication organization in an effort to improve productivity for employees, the duties and responsibilities given can be done well. If the duty and responsibility to run in accordance with the contents of the work that has been established then the increase in employee productivity will be able to do well, which in turn will increase the productivity of the organization.

This research was conducted at the National Museum of Transmigration (MNK) Lampung province, site selection studies done intentionally (purposive). Then the population in this study were all employees of MNK Lampung Province totaling 29 employees.

MNK organizational communication in Lampung Province has been quite instrumental in enhancing collaboration and employee productivity. MNK employee communications in Lampung Province are in either category. Employee behavior also include employee compliance with regulations existing institutions and employee interactions, good interaction among employees or the interaction between supervisors and subordinates. MNK employee productivity in Lampung Province are in either category.

**Keywords: Organizational Communication and Work Productivity**

## PENDAHULUAN

Produktivitas merupakan sebuah alat rancangan tentang jumlah dan kualitas performa pekerjaan, dengan mempertimbangkan pemanfaatan sumber daya. Filosofi mengenai produktivitas mengandung arti keinginan dan usaha dari setiap manusia untuk selalu meningkatkan mutu kehidupan dan penghidupannya. Pandangan ini memberi semangat cukup mendalam dan memungkinkan setiap orang yang memahaminya memandang kerja, baik secara individu maupun berkelompok dalam suatu organisasi sebagai suatu keutamaan. Mengutamakan bekerja dengan mengacu kepada unsur efisiensi dan efektivitas inilah yang merupakan penjabaran secara teknis dari konsep produktivitas. Produktivitas yang lebih tinggi berarti bahwa diperoleh hasil yang lebih besar dengan menggunakan sumber yang sama, atau dengan perkataan lain jumlah yang sama telah dihasilkan dengan biaya yang lebih rendah.

Kerja yang malas ataupun korupsi jam kerja bukanlah menunjang pembangunan, melainkan menghambat kemajuan yang semestinya dicapai. Sebaliknya kerja yang efektif menurut jumlah jam kerja yang seharusnya serta isi kerja yang sesuai dengan uraian kerja masing-masing pekerja, akan dapat menunjang serta mendorong kelancaran usaha baik secara individu maupun secara menyeluruh. Banyak dari produktivitas kerja diabaikan

bahkan secara sengaja dilanggar. Sikap mental seperti ini tidak akan menimbulkan suasana kerja yang optimis, apalagi diharapkan untuk menciptakan metode dan sistem kerja yang produktif disemua perangkat kerja yang ada.

Kerja produktif memerlukan keterampilan yang sesuai dengan uraian tugas sehingga menimbulkan penemuan-penemuan baru untuk memperbaiki cara kerja atau minimal mempertahankan hasil yang sudah baik. Produktivitas kerja memerlukan prasyarat lain sebagai faktor pendukung yaitu : kemajuan kerja yang tinggi, kemampuan kerja yang sesuai dengan isi kerja, lingkungan kerja yang nyaman, penghasilan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum, jaminan sosial yang memadai, kondisi kerja yang manusiawi dan hubungan kerja yang harmonis.

Organisasi tidak terbentuk karena adanya surat/dokumen persetujuan, tetapi organisasi ada sejak adanya komunikasi tertentu diantara orang-orang yang menunjukkan bahwa mereka tengah berorganisasi. Di dalam organisasi terdapat bentuk kepemimpinan yang merupakan masalah penting untuk kelangsungan hidup kelompok, yang terdiri dari pemimpin dan bawahan. Di antara kedua belah pihak harus ada two-way-communications atau komunikasi timbal balik, untuk mencapai cita-cita, baik cita-cita pribadi, maupun kelompok, untuk

mencapai tujuan suatu organisasi.

Permasalahannya adalah bagaimana membentuk atau menyatukan studi komunikasi organisasi dalam bekerja untuk mencapai produktivitas yang tinggi. Untuk itu diperlukan kejelasan dalam menafsirkan komunikasi organisasi agar terbentuk satu penilaian yang seragam diantara pegawai dalam memandang dan menterjemahkan struktur yang ada kedalam tugas-tugas dan wewenangnya. Menurut (Hasibuan, 2001) mendefinisikan organisasi sebagai proses penentuan dan pengelompokan pekerjaan yang akan dikerjakan, menetapkan dan melimpahkan wewenang dan tanggung jawab dengan maksud untuk memungkinkan orang-orang bekerja sama secara efektif dalam mencapai tujuan. Dalam *Journal "Acta Diurna"*. Vol.II / No.2 / 2013 oleh Pangumpia mendefinisikan komunikasi organisasi adalah sebagai kualitas pengalaman yang bersifat objektif mengenai lingkungan internal organisasi yang mencakup persepsi anggota organisasi terhadap pesan dengan kejadian yang terjadi dalam organisasi. Falcione dalam pangumpia menyatakan bahwa iklim komunikasi organisasi merupakan suatu citra makro, abstrak dan gabungan dari suatu fenomena global yang disebut komunikasi organisasi. Iklim berkembang dari interaksi antara sifat-sifat suatu organisasi dan persepsi individu atas sifat-sifat itu. Iklim dipandang sebagai suatu kualitas pengalaman subjektif yang berasal dari persepsi atas karakter-karakter yang relatif langgeng pada organisasi.

Arus komunikasi organisasi tentu berjalan dengan mulus, sesuai yang diharapkan karena dipengaruhi berbagai faktor yang juga merupakan indikator komunikasi organisasi yang diungkapkan oleh Arni Muhammad (2005) yaitu : keterbukaan, kepercayaan pada pesan tulisan, pesan yang berlebihan, timing atau ketepatan waktu pengiriman pesan.

Pengertian produktivitas kerja dipandang sebagai konsep filosofis, merupakan pandangan hidup dan sikap mental yang selalu berusaha untuk meningkatkan mutu kehidupan (Nasution, 2004). Dimana kehidupan hari ini harus lebih baik dari kemarin dan mutu kehidupan besok harus lebih baik dari hari ini. Pandangan hidup dan sikap mental yang demikian akan mendorong manusia untuk tidak cepat merasa puas, tetapi harus mengembangkan diri dan meningkatkan kemampuan kerja.

Jurnal INOVASI Volume 9, No.1, Maret 2012 oleh Kamuli mendefinisikan produktivitas kerja adalah pendayagunaan sumber daya manusia secara efektif dan efisien, ketepatan atau kesesuaian penggunaan metode atau cara kerja dibandingkan dengan alat dan waktu yang tersedia, dalam rangka mencapai tujuan. Ukuran pokoknya adalah penyelesaian volume dan beban kerja yang tepat pada waktunya, dengan menggunakan sumber daya manusia secara minimal. Secara teoritik banyak faktor yang turut mempengaruhi produktivitas kerja pegawai dalam suatu organisasi, antara lain : kualitas sumber daya manusia, sarana dan prasarana yang tersedia, dan lingkungan organisasi baik yang sifatnya eksternal maupun lingkungan organisasi yang sifatnya internal. Tetapi pengendali utama berada pada unsur manusia.

Menurut (Sulistiyani dan Rosidah, 2003) menyatakan Produktivitas kerja indikatornya adalah sebagai berikut: (1) Prestasi Kerja adalah suatu hasil yang dicapai oleh pegawai dalam mengerjakan tugas atau pekerjaannya secara efisien dan efektif. (2) Kualitas Kerja adalah mutu yang dihasilkan didasarkan pada standar yang ditetapkan. (3) Kuantitas Kerja adalah banyaknya hasil kerja sesuai dengan waktu kerja yang ada, yang perlu diperhatikan bukan hasil rutin tetapi seberapa cepat pekerjaan dapat diselesaikan. (4) Disiplin kerja merupakan sikap kewajiban dari seseorang atau kelompok yang senantiasa berkehen-dak untuk mengikuti atau mematuhi segala aturan keputusan yang telah ditetapkan dan menghargai waktu dan biaya.

Dari uraian di atas, peneliti melihat bahwa pegawai adalah sekelompok manusia yang bekerja dalam suatu perusahaan baik di pemerintahan maupun swasta untuk mendapatkan upah/gaji dalam melaksanakan pekerjaan. Pegawai sangat berperan dalam meningkatkan dan mengembangkan kerja yang baik atau efektif di dalam suatu organisasi. Oleh sebab itu, setiap pegawai harus diperhatikan perusahaan dimana ia bekerja, misalnya keselamatan kerja, kesehatan maupun peraturan-peraturan yang berlaku. Jelas bahwa pegawai sebagai syarat utama untuk mencapai hasil kerja yang efektif, khususnya dalam mencapai tujuan suatu perusahaan dimana dia bekerja.

Apabila komunikasi organisasi telah sesuai dengan upaya meningkatkan produktivitas bagi pegawai, maka tugas-tugas dan tanggung jawab

yang diberikan dapat terlaksana dengan baik. Apabila tugas dan tanggung jawab dapat berjalan sesuai dengan isi kerja yang telah ditetapkan maka peningkatan produktivitas kerja pegawai akan dapat dilakukan dengan baik yang pada akhirnya akan meningkatkan produktivitas organisasi.

Demikian pula Museum Nasional Transmigrasi (MNK) Provinsi Lampung, masyarakat dan pemerintah selalu mengharapkan agar semua pegawai bisa berkomunikasi dengan baik agar bekerja dengan produktivitas yang tinggi sehingga museum bisa terjaga dengan baik dan pengunjung yang datang bisa merasakan manfaatnya.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilaksanakan di MNK Provinsi Lampung, Pemilihan lokasi penelitian dilakukan secara sengaja (*purposive*). Pengumpulan data primer dan pengamatan lapangan dilaksanakan selama bulan Juli sampai dengan September 2016. Kemudian yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai MNK Provinsi Lampung yang berjumlah 29 orang pegawai.

Melihat populasi yang kecil maka semua populasi dapat dijadikan sampel penelitian, untuk itu maka jumlah sampel penelitian adalah 29 orang pegawai. Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis untuk mengumpulkan data dari para responden dengan cara observasi, dokumentasi, dan kuesioner. Analisis data dilakukan dengan menggunakan program Excel dan SPSS 16.0 for Windows.

## **HASIL PENELITIAN**

Museum Nasional Transmigrasi (MNK) adalah salah satu museum nasional yang mendokumentasikan catatan sejarah tentang keberhasilan proses transmigrasi di Indonesia yang terletak di Provinsi Lampung. Museum ini merupakan MNK pertama dan yang satu-satunya yang ada di dunia. MNK tepatnya terletak di Desa Bagelen, Kecamatan Gedong Tataan, Kabupaten Pesawaran. MNK dibangun karena alasan historis. MNK dibangun dengan luas 63 hektare dan terdapat 3 lantai. Di museum ini juga terdapat kolam renang, sentra kerajinan, panggung terbuka, 10 anjungan rumah adat dari daerah asal transmigran, perpustakaan, mushola, tempat parkir, lapangan, areal persawahan, dan masih ada lagi. Pembangunan MNK bertujuan untuk menyediakan sarana dan prasarana bagi pengkajian program

transmigrasi di Indonesia. Museum ini juga bertujuan untuk menyediakan wahana pembelajaran tentang sejarah ketransmigrasian di Indonesia bagi generasi muda.

Komunikasi merupakan suatu hubungan kontak antar dan antara manusia baik individu maupun berkelompok. Komunikasi merupakan bagian dari hidup manusia itu sendiri, dari sejak lahirpun kita sebenarnya sudah berkomunikasi, meskipun tidak secara obrolan melainkan dengan gerak dan tangis yang pertama pada saat dilahirkan, itu sudah termasuk dalam tanda komunikasi. Untuk menjalin rasa kemanusiaan yang akrab diperlukan komunikasi yang membuat satu dengan yang lainnya dapat berinteraksi. Dan tentulah komunikasi tersebut harus dapat saling dimengerti.

Selanjutnya untuk mengetahui Komunikasi organisasi pegawai pada MNK Provinsi Lampung saat ini menggunakan indikator dari komunikasi organisasi menurut Arni Muhammad (2005) yaitu : Keterbukaan, Kepercayaan pada pesan tulisan, Pesan yang berlebihan, Timing.

Sikap terbuka (*open-mindedness*) sangat besar pengaruhnya dalam menumbuhkan komunikasi interpersonal yang efektif. Pimpinan organisasi seyogyanya dapat memfasilitasi kondisi munculnya keterbukaan. Kondisi keterbukaan dapat diwujudkan bila pimpinan maupun pegawai dapat berinteraksi secara jujur terhadap stimulus yang datang. Terjadi komunikasi secara tatap muka antara pimpinan dan pegawai serta sesama pegawai.

Komunikasi tatap muka penting karena dapat mengetahui tanggapan secara langsung. Komunikasi tatap muka penting untuk mengubah sikap, pendapat dan perilaku seseorang. Sesama pegawai perlu bersikap tanggap terhadap apa yang disampaikan pegawai lain agar komunikasi dapat berhasil. Perlu diciptakan suasana dialogis. Keterbukaan mengisyaratkan bersedia menerima kritik-kritik dan saran yang disampaikan. Dengan sikap bersedia menerima kritik dan saran, berarti dapat mengakui perasaan dan pikiran yang dilontarkan oleh individu, dalam hal ini pegawai. Pimpinan juga bersedia menyebarkan informasi baru yang menyangkut kegiatan-kegiatan organisasi.

Untuk mengukur dimensi keterbukaan, dalam upaya mengetahui komunikasi organisasi pada MNK Provinsi Lampung dapat diukur me-

lalui indikator sebagai berikut :

1. Komunikasi interpersonal yang efektif dan terbuka kepada orang yang diajaknya berinteraksi menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif dan terbuka kepada orang yang diajaknya berinteraksi pada pegawai MNK Provinsi Lampung sudah dalam kategori baik, hal ini ditunjukkan dengan presentase 43%, sementara kategori sangat baik hanya 16%, yang menunjukkan angka paling tinggi kedua adalah dalam kategori kurang baik yaitu 30%, selain itu komunikasi interpersonal yang efektif dan terbuka kepada orang yang diajaknya berinteraksi pada pegawai MNK Provinsi Lampung yang berada pada kategori tidak baik hanyalah 11%.
2. Kesiediaan komunikator untuk bereaksi secara jujur, dari hasil jawaban responden diatas, dapat diketahui bahwa kesiediaan komunikator untuk bereaksi secara jujur berada dalam kategori yang baik sebanyak 44% yang merupakan jawaban paling dominan, kemudian responden yang memberikan jawaban kurang baik ada 22,66%, hal ini dimungkinkan karena masih ada pegawai yang belum sepenuhnya jujur dalam komunikasi, sehingga masih banyak responden yang menjawab bahwa kesiediaan komunikator untuk bereaksi secara jujur masih kurang baik. Sementara untuk kategori sangat baik mempunyai presentase senilai 18,67% dan kategori tidak baik mempunyai presentase 14,67%.
3. Mengakui bahwa perasaan dan pikiran yang dilontarkan adalah milik anda dan anda bertanggung jawab atasnya menunjukkan bahwa mengakui perasaan dan pikiran yang dilontarkan adalah milik anda dan anda bertanggung jawab atasnya sudah dominan dalam keadaan baik, yaitu sekitar 42,00% responden, sedangkan responden yang menjawab kurang baik ada 32,33% dan untuk yang menjawab sangat baik ada 21,00%, hal ini menunjukkan bahwa hampir seluruh responden telah mengakui bahwa perasaan dan pikiran yang dilontarkan adalah milik anda dan anda bertanggung jawab atasnya telah baik. Artinya tiap orang bisa berkomunikasi secara terbuka dengan baik, karena

masing-masing orang bertanggung jawab penuh dengan pikiran dan perasaan yang dilontarkan kepada orang lain.

4. Kebanyakan para pimpinan lebih percaya pada pesan tulisan dan metode difusi yang menggunakan alat-alat elektronik dari pada pesan yang disampaikan secara lisan dengan tatap muka. Hal ini menjadikan pimpinan lebih banyak menyampaikan pesan secara tertulis berupa buletin, booklet, dan film sebagai pengganti kontak personal secara tatap muka antara atasan dan bawahan.

Dimensi Kepercayaan pada pesan tulisan dapat dilihat dari beberapa indikator, yaitu :

1. Akurasi pesan menunjukkan bahwa akurasi pesan yang disampaikan antar pegawai dalam melakukan tugasnya sudah dalam kategori baik, yaitu 50,67% responden, sedangkan responden yang mengatakan sangat baik ada 20%, yang mengatakan kurang baik ada 24% sementara yang mengatakan akurasi pesan antar pegawai dalam melakukan tugasnya ada 5,33%.
2. Memahami kejelasan maksud pesan menunjukkan bahwa presentase pegawai yang memahami kejelasan maksud pesan yang berada dalam kategori baik ada 42,66%, sementara yang berada pada kategori sangat baik ada 24%. Presentase dari tanggapan responden tersebut, dapat kita ketahui bahwa yang paling dominan adalah yang berada dalam kategori baik, sementara yang berada pada kategori kurang baik dan tidak baik cenderung kecil, yaitu 18,67% dan 14,67%.

Banyaknya pesan-pesan yang dikirimkan secara tertulis maka pegawai akan dibebani dengan memo, buletin, surat pengumuman, majalah dan pernyataan kebijaksanaan sehingga banyak sekali pesan-pesan yang harus dibaca oleh pegawai. Reaksi pegawai terhadap pesan tersebut biasanya cenderung tidak membacanya. Banyak pegawai yang hanya akan membaca pesan-pesan tertentu yang dianggap penting bagi dirinya dan yang lain dibiarkan saja tidak dibaca.

Untuk mengukur dimensi Pesan yang berlebihan, dalam upaya mengetahui komunikasi organisasi pada MNK Provinsi Lampung dapat diu-

kur melalui indikator sebagai berikut :

1. Jumlah Pesan yang disampaikan antar-pegawai pada MNK Provinsi Lampung diketahui jumlah dominan adalah dalam kategori “cukup” yaitu sekitar 40%, sementara responden yang mengatakan bahwa jumlah pesan banyak diketahui sekitar 34,66%, responden yang mengatakan bahwa jumlah pesan sangat banyak ada sekitar 2,67%, dan responden yang memberikan tanggapan tentang jumlah pesan yang kurang ada 22,6%. Dari rekapitulasi diatas dapat diketahui bahwa jumlah pesan yang beredar antar pegawai dalam keadaan cukup, dimana pegawai dirasa dapat memahami pesan-pesan yang beredar, karena jumlahnya yang masih bisa diterima dan masih dapat tersampaikan dengan maksimal, baik pesan antar pegawai, ataupun pesan dari pimpinan kepada bawahannya.
2. Kualitas Pesan yang disampaikan untuk menyelesaikan pekerjaan pegawai pada MNK Provinsi Lampung dalam kategori baik, yaitu sebanyak 60%, sedangkan yang berada dalam kategori sangat baik ada 25,34%. Jumlah presentase yang paling sedikit ada pada kategori 1,33% yaitu tidak baik. Dari data diatas dapat diketahui bahwa pegawai MNK Provinsi Lampung sudah bisa memanfaatkan pesan dengan baik sehingga dapat terjalin komunikasi yang maksimal antara pegawai pada MNK Provinsi Lampung, baik pesan yang bersifat pengarahan ataupun perintah yang diberikan oleh pimpinan atau sesama pegawai.

Timing atau ketepatan waktu pengiriman pesan mempengaruhi komunikasi. komunikator hendaklah mempertimbangkan saat yang tepat bagi pengiriman pesan dan dampak yang potensial kepada tingkah laku pegawai. Pesan seharusnya dikirimkan pada saat saling menguntungkan kepada kedua belah pihak. Tetapi bila pesan yang dikirimkan tersebut tidak pada saat dibutuhkan oleh pegawai maka mungkin akan mempengaruhi kepada efektifitasnya. Indikator yang dapat diukur untuk menilai disiplin kerja adalah :

1. Ketepatan Waktu Pesan antar pegawai pada MNK Provinsi Lampung dominan dalam kategori yang baik, yaitu sekitar 53,33%, sementara Ketepatan Waktu

Pesan antar pegawai dalam kategori yang sangat baik ada 25,34%, yang memiliki jumlah yang lebih besar dibandingkan dengan Ketepatan Waktu Pesan antar pegawai yang kurang baik yaitu sekitar 16% dan Ketepatan Waktu Pesan antar pegawai yang tidak baik yang hanya senilai 5,33%.

2. Pengaruh Pesan antar pegawai pada MNK Provinsi Lampung secara dominan sudah ada dalam kategori baik, yaitu sekitar 57,34%. Sementara jumlah kedua terbanyak ada pada kategori sangat baik yaitu sekitar 28%, dan sisanya yaitu sekitar 13,33% berada dalam kategori kurang baik dan 1,33% berada dalam kategori tidak baik.

Peran pesan antar pegawai ini juga mencakup kepatuhan pegawai pada peraturan-peraturan institusi yang ada dan interaksi pegawai, baik interaksi sesama pegawai ataupun interaksi antara atasan dan bawahan. Dari data diatas menunjukkan bahwa komunikasi pegawai pada MNK Provinsi Lampung berada dalam kategori baik, hal ini dapat dilihat dengan rata-rata persentase penilaian pada keempat dimensi komunikasi organisasi menurut keterbukaan, kepercayaan pada pesan tulisan, dan Timing berada diatas 60% yaitu masing-masing memiliki nilai 66,07% untuk keterbukaan, 63,50% untuk kepercayaan pada pesan tulisan, 67,34% untuk pesan yang berlebihan dan 70,77% untuk dimensi Timing dimana kita ketahui bahwa kedua dimensi tersebut merupakan dimensi yang juga sangat penting dalam mengukur produktivitas kerja pegawai pada MNK Provinsi Lampung.

Produktivitas Kerja pada MNK Provinsi Lampung saat ini menggunakan indikator dari Produktivitas Kerja yaitu: Prestasi Kerja, Kualitas Kerja, Kuantitas Kerja, Disiplin kerja. Prestasi kerja adalah ungkapan kemampuan yang didasari oleh pengetahuan, sikap, keterampilan dan motivasi dalam menghasilkan sesuatu. Untuk mengukur dimensi prestasi kerja, dalam upaya mengetahui produktivitas kerja pada MNK Provinsi Lampung dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

1. Kerjasama responden mengenai kemampuan pegawai dalam bekerja sama bisa dikatakan masih kurang, dimana masih ada 30% responden mengatakan kurang baik dan 14% mengatakan tidak baik. Hal ini menurut peneliti disebabkan karena

masing-masing pegawai memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing yang menyebabkan kerja sama sesama pegawai masih rendah.

2. Kehati-hatian menunjukkan bagaimana tanggapan responden mengenai kehati-hatian pegawai dalam melaksanakan tugasnya, dari hasil jawaban responden diatas, dapat diketahui bahwa responden yang memberikan jawaban kehati-hatian dalam melaksanakan tugas sudah baik sebanyak 44% yang merupakan jawaban paling dominan, kemudian responden yang memberikan jawaban kurang baik ada 22,66%, hal ini dimungkinkan karena masih ada pegawai yang belum memahami tata cara dan perlakuan bagaimana merawat dan memelihara barang-barang yang ada dimuseum.
3. Pengetahuan mengenai tugas dan wewenang menunjukkan bahwa pengetahuan mengenai tugas dan wewenang sudah dominan dalam keadaan baik, yaitu sekitar 42,67% responden, sedangkan responden yang menjawab kurang baik ada 32% dan untuk yang menjawab sangat baik ada 21,33%, hal ini menunjukkan bahwa hampir seluruh responden telah memiliki pengetahuan mengenai tugas dan wewenangnya dengan baik, dengan kondisi ini seharusnya para pegawai bisa memberikan prestasi kerja yang maksimal.
4. Kejujuran dan Kesetiaan menunjukkan bagaimana kejujuran dan kesetiaan pegawai pada MNK Provinsi Lampung, data yang di dapat dari responden dan menurut pengamatan penulis sudah dalam kategori baik, yaitu 44% dari responden memberikan jawaban jika kejujuran dan kesetiaan pegawai baik, sementara 30,67% memberikan jawaban kurang baik, 16% responden memberikan jawaban sangat baik dan 9,33% responden memberikan jawaban tidak baik. Dalam hal ini yang lebih dominan adalah dalam kategori baik, hal ini juga sesuai dengan pengamatan yang penulis lihat secara langsung dilapangan, bahwa para pegawai sudah memiliki tingkat kejujuran dan kesetiaan yang baik.

Kualitas kerja dapat diartikan merupakan

Mutu hasil kerja yang didasarkan pada standar yang ditetapkan. Kualitas kerja dapat dilihat dari beberapa indikator, yaitu :

1. Akurasi melakukan tugas menunjukkan bahwa akurasi pegawai dalam melakukan tugasnya sudah dalam kategori baik, yaitu 50,67% responden, sedangkan responden yang mengatakan sangat baik ada 20%, yang mengatakan kurang baik ada 24% sementara yang mengatakan akurasi pegawai dalam melakukan tugasnya ada 5,33%. Hasil wawancara dengan Drs. Suhardi, selaku Kepala MNK Provinsi Lampung tanggal 15 Agustus 2016. "Sebagian besar pegawai di MNK Provinsi Lampung sudah memiliki akurasi yang baik dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan".
2. Ketelitian dan Kerapian dalam melaksanakan tugas menunjukkan bahwa presentase pegawai yang memiliki ketelitian dan kerapian dalam melaksanakan tugas yang berada dalam kategori baik ada 42,66%, sementara yang berada pada kategori sangat baik ada 24%. Presentase dari tanggapan responden tersebut, dapat kita ketahui bahwa yang paling dominan adalah yang berada dalam kategori baik, sementara yang berada pada kategori kurang baik dan tidak baik cenderung kecil, yaitu 18,67% dan 14,67%.

Quantity of Work (kuantitas kerja) adalah jumlah kerja yang dilaksanakan oleh seseorang pegawai dalam suatu periode tertentu. Hal ini dapat dilihat dari hasil kerja pegawai dalam kerja penggunaan waktu tertentu dan kecepatan dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya. Dengan demikian kuantitas kerja dapat dilihat dari jumlah kerja dan penggunaan waktu. Jumlah kerja adalah banyaknya tugas pekerjaannya, dapat dikerjakan. Penggunaan waktu adalah banyaknya waktu yang digunakan dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaan. Untuk mengukur dimensi kuantitas kerja, dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan MNK Provinsi Lampung dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

1. Jumlah kerja pegawai di MNK Provinsi Lampung diketahui jumlah dominan yang dihasilkan pegawai adalah dalam kategori "cukup" yaitu sekitar 40%, sementara yang menghasilkan jumlah kerja banyak diketahui sekitar 34,66%, yang

menghasilkan jumlah kerja sangat banyak ada sekitar 22,67%, dan yang menghasilkan jumlah kerja yang kurang ada di jumlah yang paling sedikit yaitu berkisar 2,67%.

2. Penggunaan waktu menunjukkan secara dominan penggunaan waktu untuk menyelesaikan pekerjaan pegawai pada MNK Provinsi Lampung dalam kategori cepat, yaitu sebanyak 60%, sedangkan yang berada dalam kategori sangat cepat ada 25,34%. Jumlah presentase yang paling sedikit ada pada kategori 1,33% yaitu tidak cepat. Dari data diatas dapat diketahui bahwa pegawai MNK Provinsi Lampung Sudah bisa memanfaatkan waktu dengan baik untuk menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan kepada mereka.

Disiplin merupakan sesuatu kekuatan yang berkembang dalam diri individu dalam melakukan pekerjaan yang mengakibatkan individu dapat menyesuaikan diri dengan sukarela terhadap peraturan, keputusan dan nilai-nilai yang tertinggi dari pekerjaan dan tingkah laku. Disiplin kerja merupakan sikap, tingkah laku yang mencerminkan ketaatan individu terhadap peraturan yang berlaku dalam melaksanakan tugas. Harapannya untuk mewujudkan tujuan organisasi dan sebagai sarana untuk mempertahankan eksistensi organisasi. Indikator yang dapat diukur untuk menilai disiplin kerja adalah :

1. Tingkat Kehadiran Pegawai tingkat kehadiran pegawai pada MNK Provinsi Lampung dominan dalam kategori yang baik, yaitu sekitar 53,33%, sementara tingkat kehadiran dalam kategori yang sangat baik ada 25,34%, yang memiliki jumlah yang lebih besar dibandingkan dengan tingkat kehadiran yang kurang baik yaitu sekitar 16% dan tingkat kehadiran yang tidak baik yang hanya senilai 5,33%. Dari hasil rekapitulasi diatas, tingkat kehadiran pegawai pada MNK Provinsi Lampung sudah dalam kategori "Baik". Dengan demikian dapat diketahui bahwa pegawai pada MNK Provinsi Lampung sudah menyadari betapa pentingnya tingkat kehadiran dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat agar lebih optimal.
2. Perilaku Pegawai menunjukkan bahwa Perilaku pegawaipada MNK Provinsi

Lampung secara dominan sudah ada dalam kategori baik, yaitu sekitar 57,34%. Sementara jumlah kedua terbanyak ada pada kategori sangat baik yaitu sekitar 28%, dan sisanya yaitu sekitar 13,33% berada dalam kategori kurang baik dan 1,33% berada dalam kategori tidak baik.

Perilaku pegawai ini juga mencakup kepatuhan pegawai pada peraturan-peraturan institusi yang ada dan interaksi pegawai, baik interaksi sesama pegawai ataupun interaksi antara atasan dan bawahan. Dari data diatas menunjukkan bahwa Produktivitas kerja pegawai pada MNK Provinsi Lampung berada dalam kategori baik, hal ini dapat dilihat dengan rata-rata persentase penilaian pada keempat dimensi Produktivitas kerja sudah berada diatas 60% dan untuk dimensi disiplin kerja dan kuantitas kerja sudah berada dalam kategori sangat baik karena sudah di atas 75%. Dari keempat dimensi produktivitas terjadi atas yang mendapat persentase paling rendah yaitu pada dimensi Prestasi kerja dan kualitas kerja yaitu rata-rata persentasenya 64.78%, dimana kita ketahui bahwa kedua dimensi tersebut merupakan dimensi yang juga sangat penting dalam mengukur produktivitas kerja pegawai pada MNK Provinsi Lampung.

## **PENUTUP**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, maka peneliti menyimpulkan bahwa komunikasi organisasi pada MNK Provinsi Lampung sudah cukup berperan dalam meningkatkan kerjasama dan produktivitas kerja pegawai. Peran pesan antar pegawai mencakup kepatuhan pegawai pada peraturan-peraturan institusi yang ada dan interaksi pegawai, baik interaksi sesama pegawai ataupun interaksi antara atasan dan bawahan. Dari data diatas menunjukkan bahwa komunikasi pegawai pada MNK Provinsi Lampung berada dalam kategori baik, hal ini dapat dilihat dengan rata-rata persentase penilaian pada keempat dimensi komunikasi organisasi menurut keterbukaan, kepercayaan pada pesan tulisan, dan Timing. Perilaku pegawai ini juga mencakup kepatuhan pegawai pada peraturan-peraturan institusi yang ada dan interaksi pegawai, baik interaksi sesama pegawai ataupun interaksi antara atasan dan bawahan. Dari data diatas menunjukkan bahwa produktivitas kerja pegawai pada MNK Provinsi Lampung berada dalam kategori baik, hal ini dapat dilihat dengan rata-rata

persentas penilaian pada keempat dimensi produktivitas kerja pegawai MNK Provinsi Lampung.

Berdasarkan kesimpulan di atas dapat diberikan saran, bahwa komunikasi organisasi memiliki peran terhadap produktivitas kerja pegawai, maka dari itu hendaknya pimpinan MNK Provinsi Lampung dapat lebih meningkatkan kualitas komunikasi organisasi antar pegawai, agar produktivitas kerja pegawai pun dapat meningkat. Komunikasi organisasi yang efektif, baik itu antara Pimpinan dan bawahan ataupun komunikasi organisasi antar pegawai agar produktifitas semakin meningkat. Dari pengamatan dan observasi serta pengolahan data yang dilakukan dapat diketahui bahwa Produktivitas pegawai MNK Provinsi Lampung sudah baik dan perlu dipertahankan serta ditingkatkan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Arni, Muhammad. (2005). Komunikasi Organisasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu. (2001) Manajemen Sumber Daya Manusia: Pengertian Dasar, Pengertian, dan Masalah. Jakarta: PT. Toko Gunung Agung.
- Kamuli, Sukarman. (2012) “Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai di Sekretariat Daerah Kota Gorontalo”. Jurnal INOVASI: hal 1-8
- Nasution, M.N. (2004). Manajemen Jasa Terpadu. Jakarta: PT Ghalia Indonesia.
- Pangumpia, Fadly. (2013) “ Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Di Bank Prisma Dana Manado”. Journal “Acta Diurna”.Vol.II/ No.2/2013.
- Sulistiyani& Rosidah. (2003) Produktivitas Aktualisasi Budaya Perusahaan, PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, Jakarta.